

## BILAG 1 TIL BESTILLINGSSKJEMA FOR INTERNETTAKSESS

### ALMINNELIGE VILKÅR FOR LYNET INTERNETT AS

#### 1. Generelt

Lynet Internett AS, organisasjonsnummer 893 086 862 MVA er leverandør av tjenestene slik de er omtalt her, eller som det fremgår av Bestillingsskjemaet.

Ved motstrid mellom disse alminnelige vilkår og Bestillingsskjemaet med vedlegg, vil Bestillingsskjemaet med vedlegg gå foran som avgjørende for hvilke forpliktelser som gjelder. Endringer skal ellers skje skriftlig og undertegnes av begge Parter, og tas inn som et særskilt endringsbilag.

Tjenestene er en løpende tjeneste med minste bindingstid/avtaleperiode som definert i pkt 13. Tjenesten vil løpende og automatisk bli fornyet på ellers gjeldende vilkår, inntil korrekt oppsigelse av tjenesten er innlevert.

Disse vilkårene og Bestillingsskjemaet med vedlegg regulerer uttømmende avtaleforholdet mellom partene og erstatter enhver tidligere avtale.

#### Definisjoner:

**Avtalen** er disse alminnelige vilkår, særskilte Tjenestebeskrivelse og vedlegg til denne.

**Bestillingsskjema** er en beskrivelse av hvilken særlig tjeneste Kunden har valgt, og hva Lynet Internett AS skal levere. Tilleggstjenester regnes som del av Bestillingsskjema.

**Kunden** er en person eller fima, fysisk og juridisk, som inngår denne avtale med Lynet Internett og som Lynet Internett forholder seg til.

**Bruker** er kunden selv, eller en person som av kunden er gitt tillatelse til å benytte tjenestene i overensstemmelse med de rettigheter og plikter som følger av denne avtale.

**Kontaktperson:** Kundens valgte representant utad overfor Lynet Internett. All kommunikasjon mellom Lynet Internett og kunden skal foregå via denne eller disse personer med mindre annen kontaktperson(er) er skriftlig avtalt.

**Arbeidsdag eller kontortid:** Virkedager mellom 0900 – 1800 (CET)

**Kveld eller utenom arbeidsdag/kontortid:** Virkedager mellom 18.00 – 09.00 (CET), samt helg og offentlige høytidsdager.

#### 2. Tjenestene

Tjenester som omfattes av denne avtalen er spesifisert i Bestillingsskjema internettaksess.

Avtalen suppleres eller innskrenkes i tjenesteomfang ved å legge til eller fjerne tjenester som omhandles i egne Tjenestebeskrivelser.

#### 3. Tidspunktet for oppstart og reklamasjon

Oppstart og utgangspunktet for beregning av avtalens løpetid gjøres fra overlevering jf. punkt 13, 14.

Tjenesten anses som overlevert fra det tidspunkt tjenestenes funksjonalitet er gjort tilgjengelig for kunden og ferdigmelding er oversendt.

Kunden er ansvarlig for å gjennomgå og godkjenne at eventuell installasjon og konfigurasjon er gjort i henhold til avtale. Dersom det påvises mangler må dette meldes til Lynet Internett innen 5 arbeidsdager etter at Kunden fikk levert tjenesten. Dersom reklamasjon ikke er gitt innen avtalt frist, anses leveransen godkjent og akseptert av Kunden.

### 3.1 Forsinket eller manglende levering

Lynet Internett etterstreber å levere på avtalt tidspunkt. I situasjoner der Lynet Internett blir påført uforholdsmessige høye kostnader for leveranse, har Lynet Internett rett til å avbryte leveranse av tjenesten. Lynet Internett plikter i slike tilfeller å varsle kunden straks forholdet ble kjent for Lynet Internett.

Ved forsinket levering har kunden rett til rabatt på første faktura tilsvarende tjenestens verdi i det aktuelle tidsrommet. Hvis leveransen er forsinket med mer enn 4 uker har kunden rett til å heve bestillingen.

## 4. Tilgang til termineringspunkter og føringsvei

Kunden er ansvarlig for at Lynet Internett får fri tilgang til termineringspunkter og føringsveier for etablering og/eller vedlikehold av leveransen. Kunden skal påse at en representant for Kunden er tilstede i bygget når Lynet Internett skal terminere sambandet i henhold til opplysningene i bestillingsskjema.

Ved arbeider eller endringer i bygg der termineringspunkt er plassert og som medfører flytting av termineringspunkter eller føringsveier, skal Kunden sørge for at Lynet Internett varsles i god tid. Lynet Internett kan kreve at vesentlige kostnader i forbindelse med slike endringer dekkes av Kunden. Om Lynet Internett ikke gis nødvendig tilgang til termineringspunktene og til nødvendige føringsveier, er dette å anses om mislighold fra Kundens side, og Lynet Internett kan kreve de kostnader dette påfører ham erstattet.

## 5. Endring av standardvilkår / Nye versjoner / Endring av tjenestens innhold

Lynet Internett kan endre disse standardvilkår med 3 måneders skriftlig varsel til Kunden. Dersom Kunden ikke ønsker å fortsette Avtalen med de endringer som fremgår av varselet må Lynet Internett varsles innen 14 dager fra mottak av endringsvarsel. Om endringene gjør det nødvendig for Kunden å skaffe ny leverandør, kan Kunden innen samme frist på 14 dager – i det enkelte tilfelle - kreve at leveransen fortsetter i 6 mnd fra mottak av endringsvarsel.

## 6. Brukerstøtte til tjenesten

### 6.1 Allment.

Ved behov for brukerstøtte eller ved eventuelle feilsituasjoner kan kunden henvende seg til Lynet Internett sin brukertjeneste. Lynet Internett tilbyr support på norsk og engelsk.

Ved bruk av e-post vil kunden motta en kvittering for at henvendelsen er mottatt av Lynet Internett. I slike tilfeller løper fristen for tilbakemelding fra det tidspunkt kvittering er kommet frem til kunden.

Lynet Internett kan kreve dekket de omkostninger som er forbundet med utrykning og feilsøking dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Lynet Internett sitt ansvarsområde. Arbeidet faktureres i slike tilfeller per påbegynt time, og faktureres iht. gjeldende satser for bistand.

Lynet Internett er ikke ansvarlig for programvare levert av tredjemann og yter ikke support for slike spørsmål.

Brukerstøtte og feilmelding er tilgjengelig alle virkedager mellom 09:00 og 18:00. Brukerstøtte og feilmelding etter alminnelig kontortid må avtales særskilt, og tilbys kun etter forutgående særskilt avtale.

Brukerstøtten og feilmelding er begrenset til kontaktpersonen jf. vedlegg til Bestillingsskjema. Kunden har ansvar for at alle henvendelser til brukerstøtte gjennomføres av korrekte kontaktpersoner.

#### 6.1.1 Feilrapportering.

Rapportering av feil på tjenesten skal meldes inn pr. telefon slik som anvist på Lynet Internett's hjemmeside. Tilbakemelding om status på eventuell feilretting gis pr. telefon eller e-post.

## 7. Pris og betaling

### 7.1 Allment om betaling.

Alle priser er eksklusive skatter og offentlige avgifter, med forfall 14 dager etter fakturadato. I tillegg til avtalt pris påløper faktureringsgebyr etter p.t. gjeldende satser. Dersom det i avtaleperioden blir vedtatt endringer i offentlige skatter og avgifter, eller det skjer endringer i offentlig praksis som får virkninger for leveranser etter denne Avtalen, blir dette å belaste Kunden.

Lynet Internett kan nekte Kunden tilgang til Tjenesten inntil betaling er registrert. Ved betalingsmislighold vil Lynet Internett sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med purregebyr og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling av 1979 nr 100.

Om Kunden sier opp avtalen før utløpet av eventuell bindingstid kan Lynet Internett fakturere det samlede utestående vederlag for den resterende del av bindingstiden.

### 7.2 Pris for tjenesten.

Pris for tjenesten fremgår av Bestillingsskjema.

### 7.3 Pris for tilleggstjenester.

Lynet Internett plikter å opplyse kunden om enhver tilleggs kostnad dersom slike tjenester faller utenfor avtalens tjenestenivå. Tilleggs kostnader skal avtales særskilt, og skal spesifiseres i regningen. Slike tilleggs kostnader kan bl.a. være:

- brukerstøtte etter alminnelig arbeidstid, og brukerstøtte utover det som inngår i tjenestenivået.
- Konsulent tjenester og direkte utlegg som eventuelt kommer i tillegg den faste leiesum, skal spesifiseres i faktura og forfaller til betaling samtidig med påfølgende forskuddsbetaling.

## 8. Endring av pris

### 8.1 Allment.

Kunden skal varsles om prisendringer. Varsel om prisendringer skal formodes å være kjent av Kunden, dersom Lynet Internett kan godtgjøre at e-mail er blitt avsendt til Kundens oppførte kontaktperson.

### 8.2 Prisendring i avtaleperioden.

Lynet Internett kan på etthvert tidspunkt i avtaleperioden endre prisene med varsel tilsvarende resterende tid av gjeldende avtaleperiode, men ikke kortere enn 90 dager. Ved endring av pris etter denne bestemmelsen vil kunden som ved skriftlig varsel motsetter seg prisøkningen innen 14 dager kunne fortsette på samme vilkår ut gjenværende del av gjeldende avtaleperiode. Tjenesten vil i slike tilfeller bli vurdert som sagt opp av Kunden. Forøvrig vises det til de alminnelige vilkår for oppsigelse jf punkt 13.

## 9. Kommunikasjon og fullmakter

#### 9.1 Allment.

Lynet Internett formoder at vedkommende som står som kontaktperson også har rett til å forføye over tjenesten. Retten formodes å omfatte sletting, kansellering eller andre disposisjoner som påvirker tjenestens omfang.

Kundens daglig leder, styreformann eller Kunden selv i regi av sitt enkelpersonsforetak vil alltid kunne representere Kunden som sådan overfor Lynet Internett AS. All korrespondanse vedrørende f.eks prisendring og annen kundeinformasjon vil rettes til kontaktperson hos kunden.

#### 9.2 Kundens kontaktperson.

Kundens kontaktperson(er) er spesifisert i Bestillingsskjema.

### **10. Oppsigelse og stenging**

#### 10.1 Oppsigelse.

Begge parter kan si opp avtalen inntil 3 måneder før avtaleperiodens utløp. Oppsigelse etter dette tidspunkt medfører at en ny 12 måneders avtaleperiode påløper. Oppsigelse påvirker ikke kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke påløper.

Hvis Lynet Internett skulle miste sin installasjonstillatelse for fiber/samband med sameie/borettslag/byggeier har Lynet Internett rett til å si opp avtalen med virkning fra den dato tillatelsen opphører.

#### 10.2 Stenging.

Ved brudd på bestemmelsene om manglende betaling jf. pkt 7 og/eller som følge av annet kontraktbrudd jf. punkt 12 flg., vil tjenesten bli stengt.

Kundens betalingsforpliktelse vil ved kontraktsbrudd gjelde frem til det tidspunkt avtaleperioden opprinnelig utløper.

#### 10.3 Prosedyre ved oppsigelse, tilbakeholdsrett og stenging.

Alle henvendelser om oppsigelse, tilbakeholdsrett og stenging skal skriftlig fremsettes til partenes kontaktpersoner.

### **11. Sikkerhetsbestemmelser**

Lynet Internett leverer en ren bredbåndstjeneste uten begrensninger. Det er kundens ansvar å montere de sikkerhetstiltak som er nødvendig. Herunder men ikke begrenset til brannvegg, passord på trådløse routere, virusbeskyttelse o.l.

#### 11.1 Taushetsplikt – bedriftshemmeligheter.

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen, herunder selve avtaleteksten og vedlegg, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part.

Bestemmelsen i første avsnitt er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til forskrifter gitt av enhver anerkjent aksjebørs, hvis det kreves av offentlig myndighet som har hjemmel til det, eller pålegges av kompetent domstol. Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Partene kan også overføre informasjon til utenforstående i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Avtalen. Bestemmelsen i første avsnitt er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte og andre som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen. Partene plikter å ta rimelige forholdsregler for å sikre at informasjonen ikke blir gjort kjent for andre. Informasjonen skal som minimum sikres på tilsvarende måte som vedkommende parts konfidensielle informasjon for øvrig.

Uansett opphører forpliktelsene 3 år etter Avtalens opphør.

## **12. Øvrige bestemmelser**

### **12.1 Ansvar for publisering.**

Kunden er ansvarlig for all bruk av tjenesten er i overensstemmelse med norsk lov

### **12.2 Heving.**

Begge parter kan heve kontrakten ved vesentlig kontraktsbrudd. Dersom Kunden ikke har betalt utestående beløp innen 30 dager etter betalingsfristen som er angitt i faktura, anses dette for å være vesentlig mislighold, og hevingsgrunnlag i henhold til denne Avtale.

Det foreligger vesentlig kontraktsbrudd dersom Kunden eller annen som kunden rimeligvis kan identifiseres med:

- Benytter tjenesten i strid med enhver aktuell lovgivning jf. punkt 12.1.
- Benytter tjenesten til overvåkning av enhver karakter av datatrafikk på tilsluttet nettverk.
- Benytter tjenesten å spre, distribuere eller annen måte formidle materiale som inneholder programvare, virus, macro virus, trojanske hester, ormer eller annen programmeringskode, filer eller programmer laget for å forstyrre, ødelegge eller begrense funksjonaliteten til enhver programvare, maskinvare eller telekommunikasjonsutstyr.

### **12.3 Virkning av heving.**

Ved heving opphører Partenes rettigheter og plikter i henhold til denne avtale og Kundens tilgang til og mulighet til å benytte Tjenesten stenges. Ved heving av Avtalen som skyldes Kunden, skal Lynet Internett holdes skadesløs av Kunden for de forpliktelser overfor tredjemann som Lynet Internett har påtatt seg, på det tidspunkt Avtalen opphører.

Før stengning iverksettes etter punkt 12 skal Kunden varsles skriftlig, og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Dersom det er grunn til å tro at Lynet Internett utsetter seg for fare for straff eller erstatningsansvar eller stiller sikkerheten i nettet i fare ved å ikke stenge umiddelbart, skal Lynet Internett ha rett til å stenge tjenesten uten forutgående varsel. Lynet Internett skal i disse tilfellene uten ugrunnet opphold varsle Kunden. Varselet skal i begge tilfeller opplyse om årsaken, og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

### **12.4 Alminnelig ansvar og ansvarsbegrensning mv.**

Lynet Internett yter ingen garanti mot tredjeparts adgang til maskiner m.m. Lynet Internett garanterer ikke mot at tredjepart foretar overvåking av datatrafikk, eller forsøker å oppnå/oppnår adgang til Kundens utstyr.

Kunden er selv pliktig til å undersøke om Lynet Internett`s tjenester tilbyr tilstrekkelig sikkerhet mv. iht. interne sikkerhetsrutiner og behov for den typen virksomhet Kunden driver.

Lynet Internett holdes ikke ansvarlig dersom brukere av Internett – bevisst eller ubevisst – skaffer seg adgang til bedriftens eller brukerens dataressurser og forstyrrer eller vanskeliggjør informasjonsflyt.

Ingen av Partene er ansvarlig overfor den annen Part, med mindre vedkommende har utvist forsett eller grov uaktsomhet. Ingen av Partene kan kreve erstatning for indirekte tap. Som indirekte tap regnes bla tap av prestisje, enhver fortjeneste, driftsavbrudd, avsnstap mv.

Kunden kan under ingen omstendigheter kreve erstatning utover det beløp Kunden har betalt for det totale engasjement i Lynet Internett de siste 3 måneder – regnet fra det tidspunkt ansvar ble varslet.

#### 12.5 Oppetid / Nedetid mv. fastsatt med Tabell.

Hastigheten Lynet leverer er en garantert hastighet fra vegguttaket.

Hvis garantien på prosentvis tilgjengelighet på internettaksess i henhold til Bestillingsskjemaet ikke overholdes har Kunden rett til å kreve avslag på månedsprisen det aktuelle kvartal etter følgende tabell:

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| > GARANTI %                           | Ingen kompensasjon                                  |
| (GARANTI%) - (GARANTI-(2.5%))         | Avslag i månedlig fastavgift tilsvarende tre dager. |
| (GARANTI-(2.5%))% - (GARANTI-(4.5%))% | Avslag i månedlig fastavgift tilsvarende syv dager. |
| < (GARANTI-(4.5%))%                   | Avslag i månedlig fastavgift tilsvarende 15 dager.  |

Eksempel på utregning med garantert tilgjengelighet på 99.5%

|             |   |
|-------------|---|
| >99.5 %     | Ingen kompensasjon                                  |
| 99.5% - 97% | Avslag i månedlig fastavgift tilsvarende tre dager. |
| 97% - 95%   | Avslag i månedlig fastavgift tilsvarende syv dager. |
| < 95%       | Avslag i månedlig fastavgift tilsvarende 15 dager.  |

#### 12.6 Overdragelse m.m.

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser under denne avtale uten skriftlig samtykke fra Lynet Internett.

Dette samtykket forutsetter bla. at kunden har fullt ut betalt for alle de tjenester som er bestilt av Lynet Internett frem til utløpet av respektive avtaleperiode(r).

Kunden plikter å konsultere Lynet Internett om tjenesten kan leveres hvis flytting skjer, senest før man skifter hel - eller del - leverandør og uansett før man avtaler overføring av rettigheter og plikter tilknyttet tjenesten til tredjemann.

Lynet Internett kan overføre sine forpliktelser og rettigheter etter denne avtalen dersom tjenesten overføres til en juridisk enhet tilhørende stater som sikrer en forsvarlig behandling av opplysninger knyttet til Kundens konto. Juridiske enheter i stater som har gjennomført direktiv 95/46/EF om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger, oppfyller alltid kravet til forsvarlig behandling.

#### 12.7 Force Majeure.

Dersom Avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor Partenes kontroll, suspenderes Partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout, linjefeil hos teleoperatør, samt ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure.

Hver av Partene kan si opp Avtalen med 60 dagers skriftlig varsel regnet fra da varselet ble avsendt dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for Partene å opprettholde Avtalen.

### **13. Avtaleperioden**

Avtalen gjelder fra det tidspunkt tjenesten er gjort tilgjengelig for Kunden jf. 14, med mindre annet fremgår av Bestillingsskjemaet.

Avtalen og tjenestene iht. Bestillingsskjemaet fornyes løpende for 12 nye måneder med mindre Lynet Internett innen 3 måneder før ny periode påløper mottar skriftlig oppsigelse fra Kunden.

Enhver avvikling av tjenesten, med unntak av forhold som skyldes Lynet Internett etter denne avtalen eller force majeure jf pkt 12.8 frigjør ikke kunden for betalingforpliktelsen for resterende del av den gjeldende tjenesteperiode.

### **14. Ikrafttredelse**

Avtalen forplikter gjensidig fra det tidspunkt Lynet Internett AS har bekreftet bestillingen / oppdraget i form av Ordrebekreftelse.

### **15. Lovvalg, tvister og avtalt verneting**

Avtalen mellom Lynet Internett og Kunden er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunden og Lynet Internett skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene. For bedriftskunder er Oslo tingrett verneting.